



Nach erfolgreicher Zertifizierung überreicht Georg Kersten (l., QMF-Vorsitzender) seinem Händlerkollegen Peter Brockmann aus Jork die offizielle Urkunde.

QMF

Zertifizierte Qualität

Will sich der **Fachhandel** für Motorgeräte und Kommunalmaschinen von Bau- und Gartenmärkten oder dem Internethandel unterscheiden, gelingt das nur durch Qualität und Service. Einen hohen Standard soll das **Zertifikat** Qualifizierter Motorgeräte-Fachbetrieb, kurz „QMF“ signalisieren. KommunalTechnik hat nachgefragt, was es damit auf sich hat.

Logos wie das „A“ der Apotheken oder das „f“ der Fleischerfachgeschäfte sind – auch dank jahrzehntelanger Werbung – einschlägig bekannt. „QMF“ für Qualifizierter Motorgeräte-Fachbetrieb ist dagegen in der Regel überwiegend Branchenkennern geläufig, obwohl es die Zertifizierungs-Initiative der Fachhandelsverbände bereits seit über zehn Jahren gibt. Wer und was stecken hinter dem Projekt? Wie flächendeckend ist die Zahl der QMF-Betriebe? Und was haben die Baubetriebshöfe davon? Diese und weitere Fragen haben Georg Kersten, Vorsitzender des QMF e.V. und selbst Fachhändler, sowie Ulrich Beckschulte, Geschäftsführer nicht nur bei QMF, sondern ebenso des LandBau-Technik-Bundesverbandes und der dort angeschlossenen Bundes-Fachgruppe Motorgeräte (BuFa-Mot), beantwortet.

► **Herr Kersten, was können wir uns unter dem Verein QMF vorstellen?**

► **Georg Kersten:** Er wird einerseits getragen durch die beiden Fachhandels-Verbände BuFa-Mot und VdM sowie die Händler-Einkaufsgemeinschaften Greenbase, ILaFa Radolfzell und Sümo, andererseits aber ebenso durch rund ein Dutzend Partnerfirmen aus Industrie und Großhandel, die sich eindeutig zum qualifizierten Fachhandel bekennen und QMF unterstützen. Der Verein besteht seit 2008.

► **Das Ziel der Aktion ist ja, Kunden mit diesem Zertifikat eine Orientierung zu geben sowie eine Qualitätsaussage zu treffen. Was unterscheidet denn nun den mit QMF gekennzeichneten Betrieb von anderen?**

► **Kersten:** Zuerst unterscheidet sich ein solcher Betrieb durch die Bandbreite seines

Angebotes, zu dem unter anderem eine fundierte Beratung, geschulte Mitarbeiter, eine eigene Werkstatt und eine gute Ersatzteil-Bevorratung gehören. Nicht zu vergessen die Vertretung von Qualitätsmarken und -produkten, Vorführungen, eine fundierte Geräteübergabe und -einweisung sowie vielseitige Serviceangebote – Aspekte, die den Kunden eben nicht von Internetanbietern und nur sehr eingeschränkt von Bau- oder Gartencentern geboten werden. Und dabei steht der Kunde immer im Vordergrund: QMF bringt die Fachhändler dazu, mit den Augen der Kunden durch das eigene Unternehmen zu gehen.

► **Aber es sind Leistungen, die man von jedem Fachbetrieb erwarten kann ...**

► **Kersten:** Im Prinzip schon, denn jeder Fachbetrieb an sich hat gerade durch seinen Service

Stellten sich nach dem Interview der Fotografen: Georg Kersten (Mitte, Vorsitzender des QMF e.V.), Ulrich Beckschulte (r., Geschäftsführer Bundesfachgruppe Motorgeräte und QMF) und Jens Noordhof (Redaktion).



Insgesamt wurden bundesweit bisher rund 260 Motorgeräte-Fachbetriebe durch QMF zertifiziert.

schon per se deutliche Vorteile gegenüber Nicht-Fachhandels-Anbietern. Aber die mit dem QMF-Siegel ausgezeichneten Betriebe haben ein vielschichtiges Bewerbungsverfahren durchlaufen und wurden von unabhängigen Experten geprüft. Dies geschieht auf Basis eines mehrere hundert Punkte umfassenden Kriterien-Kataloges, der alle Bereiche des Unternehmens betrifft. Die Bewerber müssen dazu in vielfältiger Weise ihren Standard dokumentieren. Darüber hinaus stellt eine ausführliche Prüfung vor Ort durch Sachverständige sicher, dass die Angaben der Realität entsprechen. Somit ist es die Summe sehr vieler Aspekte und Qualitätskriterien, die in einem QMF-Betrieb garantiert gegeben sind. In diesem Gesamtbild unterscheidet er sich auch von anderen Fachbetrieben.

► **Wie viele Betriebe haben die Auszeichnung inzwischen erhalten? Von einer flächendeckenden Präsenz kann man ja – subjektiv betrachtet – noch nicht wirklich sprechen ...**

► **Ulrich Beckschulte:** Ja und Nein. Sie haben insofern Recht, dass die Zahl der Betriebe gerade in den ersten Jahren der Initiative nur verhalten gewachsen ist. Durch die Umstrukturierung von einer Initiative in einen echten Verein, durch neue Strukturen der Zertifizierung und eine bessere finanzielle Ausstattung des Projekts hat das Tempo der Entwicklung jedoch spürbar zugenommen. Außerdem haben wir zwei Außendienstberater, die im Vorfeld bzw. im Rahmen der Prüfung die Händler begleiten und sie dabei unterstützen, eventuell fehlende Punkte gemeinsam zu entwickeln. Waren es Anfang 2014 gerade einmal 100 ausgezeichnete Fachhändler bundesweit, so sind es heute, knapp fünf Jahre später, etwa 260 Betriebe. Und pro Jahr kommen mittlerweile bis zu 50 neue dazu, mit wachsender Geschwindigkeit.

► **Kersten:** Dieser Entwicklung stimmt uns sehr zuversichtlich. Insgesamt sehen wir derzeit rund 600 von schätzungsweise 3.000 Fachbetrieben, die für das Siegel in Frage kommen könnten. Vor diesem Hintergrund werden wir 2019 eine Quote von bereits



Foto: Neumann (1), QMF

50 % erreichen. Aber Qualität geht unseres Erachtens auch bei der Zertifizierung vor Geschwindigkeit.

► **Sind die Betriebe bundesweit gleichmäßig verteilt?**

► **Beckschulte:** Überall in Deutschland sind mittlerweile QMF-Standorte zu finden, allerdings nicht überall in gleicher Dichte. Vom westlichen Niedersachsen bis hinunter nach Baden-Württemberg finden Sie eine bereits gute Abdeckung, während sie in Mecklenburg-Vorpommern und Sachsen-Anhalt am schwächsten ist. Das hat aber auch mit den Fachhandlungsstrukturen an sich zu tun. Unser Ziel ist es aber, das Netz der QMF-Betriebe so dicht wie möglich zu stricken. Denn die Akzeptanz bei den Kunden hat auch damit zu tun, ob sie in der Nähe Betriebe finden und wahrnehmen.

► **Stichwort Entwicklung: Wird der Qualitätsstandard der Betriebe ein einziges Mal geprüft und dann nie wieder?**

► **Beckschulte:** Das QMF-Siegel zu nutzen, ist kein Grund, sich auf Lorbeeren auszuruhen. Vielmehr sehen die Regeln vor, auf jeden Fall eine regelmäßige Nach-Auditierung vorzunehmen, dies im jährlichen Abstand. Schließlich entwickeln sich auch die Fachhandlungsunternehmen weiter, und die Anforderungen gerade der Kunden wachsen ebenfalls. Dem wollen und müssen wir Rechnung tragen, deshalb die Nachprüfung.

► **Kersten:** Nicht vergessen werden sollte darüber hinaus, dass unsere Außendienstberater die QMF-Firmen nicht nur in der Betriebsentwicklung begleiten, in dem sie jeden Betrieb wenigstens einmal jährlich besuchen, sondern ebenso in ihrer Öffentlichkeitsarbeit.

► **Gehören auch Fachbetriebe zu QMF, die schwerpunktmäßig mit Kommunaltechnik handeln?**

► **Kersten:** Durchaus. Ich würde deren Zahl auf zurzeit 30 bis 40 schätzen. Dabei darf aber nicht vergessen werden, dass auch die klassischen Motorgeräte-Fachbetriebe, die „nur“ Aufsitzmäher verkaufen, aber keine

Kompaktschlepper oder Geräteträger ab 30PS aufwärts, in großer Zahl kommunale Kunden haben. Insofern sehe ich schon eine große Schnittmenge zu kommunalen Kunden, wie etwa den Baubetriebshöfen.

► **Hat das QMF-Zertifikat bei Ausschreibungen einen Nutzen? Dort geht es ja in der Regel um definierte Anforderungen an die Technik und um die Kosten, aber nicht um „weiche“ Faktoren wie Servicequalität ...**

► **Beckschulte:** Unsere Erfahrung ist schon, dass gerade kommunale Betriebe sehr wohl auf Qualitätsstandards achten. Das QMF-Versprechen beinhaltet ja nicht nur Produkte und Serviceleistungen, sondern sichert auch hohe Standards in Sachen Mitarbeiterqualifizierung, technischer Ausstattung, Arbeitssicherheit und Umweltschutz – also Aspekte, die besonders aus Sicht der Öffentlichen Hand wichtig sind.

Nebenbei bemerkt, ist es durchaus möglich und sinnvoll, in Ausschreibungen den Hinweis auf das QMF-Zertifikat mit aufzunehmen. Denn eine Ausschreibung hat ja das Ziel, das für die Kommune wirtschaftlichste Angebot zu finden, nicht das mit dem niedrigsten Preis. Wirtschaftlichkeit hat aber viel mit Qualität der Leistung zu tun, und die Zuverlässigkeit einer Maschine wird durch qualifizierten Service enorm verbessert. Was wir auch ebenfalls nicht vergessen sollten: Viele Anschaffungen der Baubetriebshöfe müssen nicht national ausgeschrieben werden, sondern es werden in der Regel Vergleichsangebote von drei regionalen Firmen eingeholt. Und die Anforderungskriterien lassen den Baubetriebshofleitern durchaus Raum zur Berücksichtigung von Servicestandards. Unter diesem Gesichtspunkt haben QMF-Betriebe gute Karten! ■

Das Interview führte

Jens Noordhof,

Redaktion KommunalTechnik